

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI E-KLAIM PROGRAM JAMINAN
HARI TUA (JHT) di BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS PT. SARI
AGROTAMA PERSADA)**

Mufti Anggraini

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl. A.P. Pettarani Kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi e-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada) serta faktor apa saja yang menghambat pelayanan terhadap peserta dalam penggunaan aplikasi e-klaim. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu : Tangibles (Berwujud) sudah baik. Assurance (Jaminan) sudah terlaksana dengan baik dan Emphaty (Empati) sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan pada indikator Reliability (Kehandalan) belum terlaksana dengan baik dan Responsiveness (Respon/Ketanggapan) belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian tiga dari lima indikator kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kualitas pelayanan, sedangkan dua diantaranya masih belum terlaksana dengan baik karena masih adanya tenaga kerja yang kurang memahami tentang pengajuan klaim secara online sehingga pelayanan terhadap peserta pengguna aplikasi menjadi kurang efektif serta kurangnya informasi yang diterima oleh sebagian peserta mengenai aplikasi e-klaim ini dalam hal antrian online sehingga menyebabkan penumpukan antrian pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Aplikasi e-Klaim*

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini kemunculan teknologi internet menjadi salah satu hal yang penting bagi kehidupan manusia, bahkan tidak sedikit para ahli yang berpendapat bahwa teknologi internet dapat termasuk kebutuhan pokok bagi manusia.

Banyak hal yang menyebabkan teknologi internet sangat digandrungi oleh penggunaannya salah satunya karena internet dapat menciptakan informasi dan komunikasi dengan jangkauan yang sangat luas, sehingga para pengguna internet dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun mulai dari informasi yang tersebar di Indonesia hingga seluruh dunia. Indonesia sendiri merupakan salah satu negara pengguna internet terbesar didunia, yang berarti bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia sudah mulai memanfaatkan teknologi internet.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar besarnya untuk kepentingan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Salah satu tujuan teknologi informasi adalah agar mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik salah satunya seperti pada aplikasi e-Klaim di Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam menangani klaim peserta.

Berdirinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan 1 Januari 2014 sebagai bentuk transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan jaminan sosial tersebut. Terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan itu didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Terhitung sejak 1 Juli 2015, BPJS Ketenagakerjaan beroperasi penuh untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan dalam bentuk Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKm).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tersebut merubah cakupan pelayanan yang awalnya hanya dapat melindungi pekerja swasta, kini BPJS Ketenagakerjaan harus melindungi seluruh tenaga kerja di Indonesia yang meliputi tenaga kerja formal, tenaga kerja diluar hubungan kerja mandiri pada usaha-usaha ekonomi informal, tenaga kerja harian lepas, tenaga

kerja borongan dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PWKT). Hal tersebut merupakan tantangan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk merangkul seluruh tenaga kerja di Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin cepat khususnya di Indonesia ternyata telah membuat perusahaan di Indonesia untuk mulai menawarkan produk/jasanya melalui teknologi internet, tak terkecuali yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak dibidang asuransi bagi tenaga kerja di Indonesia, melihat perkembangan teknologi internet pada saat ini tentunya memicu perusahaan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengikuti perkembangan zaman agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan.

BPJS Ketenagakerjaan membuat sebuah pelayanan informasi berbasis aplikasi online untuk pelayanan informasi publik, karena sebelumnya pihak BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan informasi publik masih menggunakan cara manual yaitu dengan cara datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim ataupun sedang mencari berbagai informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan harus antri dan menunggu lama, sehingga membuat para peserta kurang efektif dalam menangani klaim peserta.

Peningkatan kualitas pelayanan antara lain peningkatan nilai manfaat program, kemudahan akses dalam program, kemudahan akses atas perolehan informasi, dan peningkatan kualitas teknologi informasi dimana saat ini peserta sudah dapat melakukan pendaftaran dan pengecekan saldo melalui *handphone (mobile application)* dan berbagai pengembangan layanan lainnya.

Maka dari itu, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi baru yang dinamakan aplikasi e-klaim, dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan dimanapun dan kapanpun karena memanfaatkan teknologi internet.

Awal mula diluncurkannya aplikasi e-klaim karena terdapat perubahan peraturan pencairan uang Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan yang tadinya minimal 5 tahun kepesertaan berubah jadi 10 tahun kepesertaan, tentunya membuat para peserta harus menunggu lebih lama lagi untuk mencairkan uang JHT mereka, dengan adanya aplikasi e-klaim pelanggan dapat mengontrol langsung perkembangan keuangan JHT mereka dimanapun dan kapanpun tidak perlu lagi menunggu saldo di print secara manual dan dikirim setiap satu tahun sekali.

Pada aplikasi e-Klaim ini, terdapat beberapa fitur didalamnya yang dapat dimanfaatkan oleh peserta pengguna aplikasi salah

satunya yaitu pencairan saldo, akan tetapi dalam proses pengajuan klaim program jaminan yang dapat di klaim hanya Jaminan Hari Tua (JHT). Program jaminan lainnya tidak dapat diproses melalui aplikasi karena terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak bisa dilakukan secara *online*.

Aplikasi e-klaim dianggap lebih efisien oleh perusahaan karena tidak akan lagi terjadi antrian cetakan saldo JHT manual dan peserta dapat mengontrol saldonya kapanpun dan dimanapun, maka mulai tahun 2015 perusahaan BPJS Ketenagakerjaan mulai akan mewajibkan seluruh pesertanya untuk memanfaatkan aplikasi e-klaim.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari kantor BPJS Ketenagakerjaan, pada tahun 2018 jumlah perusahaan yang terdaftar di kantor BPJS Ketenagakerjaan yaitu 864 perusahaan, sedangkan pada tahun 2019 mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun sebelumnya yaitu 2.205. Jadi, total perusahaan yang terdaftar ditahun 2018 hingga 2019 mencapai 3.069 perusahaan.

Dari sekian banyaknya perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan, penulis melakukan studi kasus pada salah satu perusahaan yaitu PT. Sari Agrotama Persada. PT. Sari Agrotama Persada ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang agribisnis yang

memproduksi kelapa sawit dan memiliki 382 tenaga kerja aktif.

Alasan mengapa penulis mengambil perusahaan ini sebagai studi kasus dalam penelitian yaitu terdapat beberapa karyawan dari perusahaan tersebut yang menghadapi kendala-kendala serta permasalahan dalam menerima pelayanan dikantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, seperti masih adanya peserta yang mengeluhkan tentang pengajuan klaim secara online, kurangnya informasi yang didapatkan oleh peserta mengenai aplikasi e-klaim terutama pada pengambilan antrian secara online, serta masih terdapat ketidaksesuaian data peserta.

Pada tahun 2015 BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar pertama kali menerapkan pelayanan berbasis online dengan menggunakan aplikasi yang disebut dengan e-klaim. Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh peserta diantaranya adalah fitur daftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, untuk cek saldo JHT dimana saja dan kapan saja secara online, melihat informasi kartu BPJS Ketenagakerjaan apakah masih aktif atau non aktif, melihat jumlah karyawan di perusahaan kita bekerja, mengetahui informasi rincian saldo JHT, mengetahui alamat kantor wilayah dan kantor cabang, mengetahui lokasi PLKK (Pusat Layanan Kecelakaan Kerja) baik rumah sakit Trauma Center maupun klinik, pencairan dana

JHT secara online, serta layanan pendaftaran antrian online bagi peserta.

Dengan adanya aplikasi tersebut disertai berbagai fitur didalamnya dapat memberikan kemudahan pada pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani peserta agar terhindar dari penumpukan antrian sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mencari informasi maupun mengajukan klaim secara manual.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Cornelius Dion F N (2017) dengan judul “Perbaikan Sistem Antrian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung II” mengemukakan bahwa pelayanan publik di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung II ini belum berjalan secara efektif karena masih banyaknya nasabah yang mengeluh karena merasa waktu yang mereka habiskan untuk mengantri di dalam kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung II ini terlalu lama. Berdasarkan *service blueprint* yang dikeluarkan kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan yang terletak di Jakarta, ideal waktu nasabah berada didalam system adalah 40 menit dan kapasitas ideal jumlah nasabah yang dapat dilayani operator adalah 40 sampai 45 orang, namun saat ini satu operator hanya dapat melayani sekitar 35 orang. Selain itu, salah satu faktor terkuat adalah maraknya kartu BPJS Ketenagakerjaan palsu yang tidak valid dan data-data nasabah yang tidak sinkron dengan data yang ada

di *database* sekarang sehingga proses validitas data nasabah yang ingin mengajukan klaim menjadi sangat lama.

Selain itu, penelitian juga telah dilakukan oleh Ivana (2017) dengan judul “Strategi Humas BPJS Ketenagakerjaan Dalam menanganai Klaim Peserta” mengemukakan bahwa menjadikan e-Klaim sebagai media strategis dalam melayani klaim asuransi pelanggannya. e-Klaim ditetapkan berdasarkan observasi terhadap kebutuhan masyarakat akan kemudahan dalam melayani klaim asuransi, selain itu media komunikasi dan sosialisasinya digunakan berbagai macam saluran internet seperti *website*, sosial media (*facebook, twitter, youtube*) dan menjadikan komentar atau interaksi disosial media sebagai masukan untuk evaluasi program. Faktor pendukung dari keberhasilan pelaksanaan strategi dari segi eksternal yaitu adanya kerjasama dengan beberapa Bank seperti Bank BRI, BJB, BPJS Kesehatan itu sendiri serta melalui media untuk menyampaikan informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan.

Dari kedua penelitian di atas yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni pada masalah pelayanan pengajuan e-klaim dan lokus. Peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan elektronik aplikasi e-klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dan faktor apa saja

yang menghambat pelayanan terhadap peserta

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, peserta yang telah mengajukan klaim secara online melalui aplikasi akan diminta untuk datang kembali ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk pengecekan kelengkapan berkas akan tetapi kadang e-mail informasi yang disampaikan terkait dengan kelengkapan yang sudah diupload tidak masuk ke e-mail peserta sehingga perlu pengembangan atau penyempurnaan kembali untuk kendala-kendala yang dihadapi.

Dari permasalahan tersebut, berdasarkan pengaduan salah satu peserta melalui website resmi BPJS Ketenagakerjaan serta hasil wawancara yang langsung dilakukan kepada kepala bidang pelayanan, aplikasi e-klaim ini yang dapat memudahkan peserta dalam mengajukan klaim ternyata belum berjalan secara efektif karena dilihat dari masih banyaknya peserta yang mengeluhkan tentang pelayanan aplikasi e-klaim dalam pengajuan klaim.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Aplikasi e-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada)**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk menjawab permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi e-Klaim Dalam Melayani Klaim Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar ?
- b. Faktor-faktor Apa Saja Yang Menghambat Pelayanan Terhadap Peserta Dalam Penggunaan Aplikasi e-Klaim?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang diharapkan dapat tercapai dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Aplikasi e-Klaim Program Jaminan Dalam Menangani Klaim Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menghambat Pelayanan Terhadap Peserta Dalam Penggunaan Aplikasi e-Klaim Di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

4. Tinjauan Pustaka

a. Konsep Pelayanan Publik

1) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara

langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Dalam (Hidayah & Santoso, 2015) Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

2) Standar Pelayanan Publik

Dalam Winarsih (2009, hal. 23–24) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Menurut Brady dkk dalam Rezha et al., (2009, hal. 983) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima

Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman dkk dalam Rezha et al., (2009, hal. 983) kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan Pelayanan memiliki aneka ragam unsur atau dimensi, dimensi pelayanan merupakan penjabaran dari aspek yang dioperasikan oleh perusahaan. Dimensi utama yang ditampilkan perusahaan kepada pelanggan ialah berkaitan dengan fasilitas dan sumber daya

manusia. Dimensi kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen.

Adapun lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Yofitasari (2019, hal. 28) sebagai berikut:

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Tangibles (tampilan/bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Emphaty (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan

3) Jaminan Sosial

Dalam Sulastomo (2011, hal. 16) Sistem jaminan sosial digambarkan sebagai suatu kumpulan program yang saling terkait satu dengan yang lainnya, untuk memberikan perlindungan sosial atau rasa aman. Rasa aman itu bisa terwujud kalau manusia dapat terjamin dari berbagai ancaman, baik yang datang secara tiba-tiba (misalnya sakit atau kecelakaan) atau alamiah (misalnya pensiun) yang bisa berdampak pada menurunnya kemampuan ekonomi dan sosialnya. Ancaman itu pada dasarnya merupakan risiko menurunnya pendapatan seseorang (berhenti bekerja atau pensiun).

4) BPJS Ketenagakerjaan

1) Defenisi BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai

dengan kondisi kemampuan keuangan Negara, Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.

Kiprah Perusahaan PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No.24 tahun 2011.

Tahun 2011 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 januari 2014 PT. Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015.

2) Hak dan Kewajiban

Sebagai program publik, Jamsostek memberikan hak dan membebani kewajiban secara pasti (compulsory) bagi pengusaha dan

tenaga kerja berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja mengatur Jenis Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), sedangkan kewajiban peserta adalah tertib administrasi dan membayar iuran. Dalam meningkatkan pelayanan tak hentinya melakukan terobosan melalui sistem online guna menyederhanakan sistem layanan dan kecepatan pembayaran klaim hari tua (JHT).

Dengan berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan empat program yakni Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JK).

5) E-Klaim BPJS Ketenagakerjaan

E-Klaim merupakan layanan berbasis teknologi *online* dari BPJS Ketenagakerjaan untuk mempermudah peserta dalam mencairkan saldo JHT. Hal ini bisa mempermudah peserta yang jarak rumahnya jauh serta menghindari antrean panjang di kantor. Prosesnya cukup mudah, hanya bermodalkan laptop, *handphone* dan koneksi internet.

Didalam melaksanakan pelayanan informasi untuk dapat memberikan kepuasan kepada para peserta, maka pelaksanaannya harus sesuai dengan kebutuhan para peserta seperti menyediakan beberapa fitur didalamnya yang meliputi cek saldo JHT, melihat informasi kartu BPJS Ketenagakerjaan apakah masih aktif atau non aktif, melihat jumlah karyawan di perusahaan tempat kita bekerja, mengetahui rincian saldo JHT, mengetahui alamat kantor wilayah dan kantor cabang, mengetahui lokasi PLKK (Pusat Layanan Kecelakaan kerja) baik rumah sakit Trauma Center maupun klinik, pencairan dana JHT secara *online*, serta layanan pendaftaran antrian online bagi peserta.

Pihak BPJS membuat program yang bernama e-klaim, yaitu aplikasi untuk melakukan permohonan klaim jaminan hari tua (JHT) untuk tenaga kerja yang telah terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Keberadaan BPJS Ketenagakerjaan sudah dapat membantu para pekerja untuk bisa merasa aman dan nyaman untuk menatap masa depan. Lembaga Negara yang bergerak dibidang asuransi social dan juga pelaksana undang-undang jaminan social tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan memberikan proteksi bagi para pegawai.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Dimana, metode ini merupakan hal yang nantinya bisa menjadi cara untuk menemukan jawaban dari masalah yang sebelumnya diuraikan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan, dan perilaku subjek yang diamati.

6. Hasil Penelitian

Penyajian data pada penelitian Kualitas Pelayanan Aplikasi e-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar adalah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Wawancara yaitu berupa tanya jawab antara peneliti dengan informan serta dokumen yang menunjang penelitian ini. Selain itu terjadi pula proses observasi dimana peneliti turun langsung kelapangan.

Wawancara dilakukan di dua tempat yaitu pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dan PT. Sari Agrotama Persada (Wilmar Group). Adapun informan dalam proses wawancara yang dilakukan adalah Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang kepesertaan, dan Karyawan pada divisi Teknologi Informasi. Informan selanjutnya yaitu karyawan dari PT. Sari Agrotama Persada (Wilmar Group) selaku peserta pengguna aplikasi e-klaim di BPJS Ketenagakerjaan. Terpilihnya orang-orang pada bidang tersebut dikarenakan rumusan masalah pada penelitian ini sesuai dengan tupoksi bidangnya sehingga informan yang terpilih dapat memberikan jawaban.

1) Tangibel (berwujud)

Tangibel (berwujud) merupakan kemampuan dalam suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada peserta pengguna aplikasi e-klaim dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap peserta pengguna aplikasi maupun tanpa aplikasi sudah terbilang sangat baik, meskipun ada beberapa peserta yang tidak bisa merasakan langsung kedisiplinan dari petugas dalam menggunakan aplikasi tetapi secara manual atau tanpa aplikasi sudah sangat baik.

2) *Reability* (Kehandalan)

adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta pengguna aplikasi masih terbilang kurang efektif, dilihat dari beberapa pernyataan peserta yang mengeluhkan tentang prosedur pencairan dana JHT secara online serta ketidaksesuaian data peserta. Selain itu masih terdapat beberapa peserta yang mengatakan bahwa kecermatan petugas dalam menggunakan aplikasi sudah terbilang baik.

3) *Emphaty* (empati)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan

pada para peserta dengan berupaya memahami keinginan peserta.

Jadi, setiap yang diinginkan oleh peserta pengguna aplikasi maupun tanpa aplikasi harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan peserta. Termasuk apabila terdapat kesalahan mengisi formulir atau ketidaklengkapan berkas maka petugas harus memberikan informasi kepada yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan serta peserta pengguna aplikasi dapat disimpulkan bahwa terkait dengan ketidaklengkapan berkas tentu ada komunikasi yang bisa dilakukan antara petugas dengan peserta seperti memberikan informasi melalui e-mail dan bisa juga melalui WhatsApp, untuk informasi lainnya peserta juga bisa menghubungi langsung call center dan juga melalui aplikasi e-klaim.

4) *Responsiviness* (respon/ketanggapan)

adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Kemajuan di berbagai bidang yang didukung dengan kecanggihan media komunikasi, tanpa disadari telah mengarahkan manusia untuk ada dalam kondisi tingkat kenyamanan tinggi. Sehingga apabila dalam keadaan tertentu menghadapi ketidaknyamanan maka akan dengan cepat bereaksi karena merasa tidak puas.

Jadi responsiveness atau tanggap terhadap kebutuhan peserta adalah faktor yang sangat penting dalam

melayani peserta, seperti mencermati keaslian berkas dan kelengkapan berkas peserta pengguna aplikasi.

5) Assurance (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Kepala Bidang dan Peserta dapat disimpulkan bahwa dalam proses melakukan atau menerima pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar baik pengguna aplikasi maupun tanpa aplikasi tidak dikenakan biaya sedikit pun.

Berdasarkan tabel rekapitulasi kelima indikator Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi e-klaim dalam menangani klaim peserta sudah terlaksana namun dengan hasil yang kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya peserta yang mengeluhkan tentang prosedur pencairan dana JHT secara online dimana email informasi terkait dengan pengajuan klaim tidak tersampaikan oleh peserta dan masih adanya ketidaksesuaian data peserta.

Selain itu, pada indikator *responsiveness* (respon/ketanggapan) dinilai masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya informasi yang didapatkan oleh peserta mengenai pelayanan secara online melalui aplikasi e-klaim terutama pada pengambilan nomor antrian secara online sehingga dapat menyebabkan penumpukan antrian pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

7. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi e-klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar kepada peserta pengguna aplikasi dinilai kurang efektif, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) masih terdapat dua dimensi yang menghambat kualitas pelayanan yaitu dimensi *Reliability* (kehandalan) dan *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan).

faktor penghambat dalam memberikan pelayanan secara aplikasi yaitu masih terdapat beberapa petugas yang memiliki keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada peserta terhadap pengguna aplikasi e-klaim

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar yakni :

1. Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan mengikutsertakan petugas dalam

kegiatan pelatihan. Pelatihan merupakan program umum untuk mengembangkan kemampuan dan keahlian tenaga kerja. Bentuknya bisa pelatihan didalam perusahaan (internal training) atau luar perusahaan (eksternal training).

2. Dalam menyampaikan informasi yang jelas sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar membuat sosialisasi atau iklan ataupun seminar untuk menginformasikan sistem klaim yang ada di BPJS Ketenagakerjaan bahwa pengambilan nomor antrian tidak hanya bisa dilakukan di kantor cabang, tetapi bisa juga melalui *online*

8. Daftar Pustaka

Buku :

Asri wijayayanti. (2016). *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Revormasi*. Sinar Grafika.

Laksana, Z. M. dan M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.

Sulastomo. (2011). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. PT Kompas media Nusantara.

Winarsih, R. D. A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Yustisia, T. V. (2014). *Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan*. Visi Media

Etin Indrayani. (2016) *E-Government (Konsep, Implementasi,*

dan Perkembangannya di Indonesia). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Prof. Richardus Eko Indrajit. (2006). *Elektronik Government (Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan teknologi informasi)*. Aptikom

A. Aziz Zulhakim. (2012). *Mengenal e-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi e-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*. Bengkulu

Sumber Hukum :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 1 (2004).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 21 (2003).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja, 5 (1992).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 156 315 (2011).

Skripsi :

Cornelius Dion F N. (2017). *Perbaikan Sistem Antrian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung II*. Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Ivana, B. (2017). *Strategi Humas*

BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menangani Klaim Peserta. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Yofitasari, P. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)* [Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang]. <https://doi.org/10.37708/0033-2909.I26.1.78>

Jurnal :

Hidayah, L. N., & Santoso, T. (2015). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 97–111.

Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.

Zaelani. (2012). *Komitmen Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional*. 9(2), 191–206.

Website :

BPJS Ketenagakerjaan Kacab Makassar. (2020). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan*. <https://www.lapor.go.id/instansi/bpjs-ketenagakerjaan-kacab-makassar>

Hadijah, S. (2019). *Cairkan Saldo JHT Nggak Ribet! Ini Cara Klaim BPJS Ketenagakerjaan Online*. Cermati.com. <https://www.cermati.com/artikel/cairka>

n-saldo-jht-nggak-ribet-ini-cara-klaim-bpjs-ketenagakerjaan-online

Ketenagakerjaan, B. (2017). *BPJS Ketenagakerjaan*. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/#tentang-bpjstk>